Proposition concernant le plan d'action pour la poste aux lettres pour le cycle du Congrès de Doha 2014–2017

Le présent résumé analytique porte sur la proposition concernant le plan d'action pour la poste aux lettres élaborée afin de remplir le mandat contenu dans la résolution C 11/2008 du 24e Congrès et de répondre aux défis relatifs au marché, à la clientèle et à la réglementation. La version complète du projet de CONGRÈS–Doc 20.Add 1.Annexe 3 est disponible en anglais uniquement.

Le plan d'action pour la poste aux lettres a pour objectif stratégique de faciliter la communication physique et les échanges entre les pays de manière durable, en créant des plates-formes réglementaires et technologiques robustes permettant de fournir des services de la poste aux lettres modernes et de haute qualité qui soient universels, abordables et à même de répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle. Afin d'assurer la continuité des activités déployées au cours du cycle actuel et le développement de nouvelles activités lors du prochain cycle, comme proposé dans le plan d'action, un projet de résolution du Congrès est présenté dans le document CEP C 1 2012.1–Doc 12b.Add 1.Annexe 5.

Projet 1 – Examen et modernisation de la gamme de services de base et de services supplémentaires ainsi que des conditions et de la base de données pour les services d'accès direct

a) Actions

Action 1 – Examen général et rationalisation de la gamme de services de la poste aux lettres

Plusieurs propositions spécifiques visant à apporter une réponse préliminaire à ces questions sont soumises au 25e Congrès, à savoir:

– une proposition relative à l'actualisation et à la modernisation des dispositions s'appliquant au service de cécogrammes (projet de CONGRÈS–Doc 20.Add 1.Annexe 2);
– une proposition visant à redéfinir les services d'envois recommandés, les services d'envois avec valeur déclarée et les services exprès comme des services prioritaires uniquement (projet de CONGRÈS–Doc 20.Add 1.Annexe 3);
– une proposition visant à supprimer le service d'envois à livraison attestée (projet de CONGRÈS–Doc 20.Add 1.Annexe 4).

Pendant le prochain cycle, une attention toute particulière devrait être portée à la nécessité d'avoir des dispositions réglementaires sur les «frais postaux» et aux possibilités de remplacer progressivement le «système fondé sur les contenus» par le «système fondé sur la rapidité du service», ce qui permettrait d'éliminer une source constante de confusion pour les Pays-membres dans les Règlements. En outre, il faudra déterminer dans quelle mesure il est possible de rationaliser et de simplifier les principaux manuels, recueils et bases de données concernant les services de la poste aux lettres.

Action 2 – Introduction et amélioration de la séparation par format pour les services de la poste aux lettres

Le 25e Congrès recevra une proposition du Conseil d'exploitation postale (CEP) concernant l'introduction de la séparation par format pour les services de la poste aux lettres (projet de CONGRÈS–Doc 20.Add 1. Annexe 1). Si la proposition est approuvée, il sera nécessaire de revoir la mise en œuvre de la séparation par format et de proposer d'apporter les améliorations qui conviennent à la réglementation.

Action 3 – Développement des services de la poste aux lettres pour exploiter les opportunités de marketing direct

Dans son étude, Adrenale a identifié le marketing direct comme le deuxième domaine le plus important en termes d'opportunités de développement du commerce international. Il existe une possibilité d'amélioration de la performance des services opérationnels et de l'efficacité du réseau de l'UPU pour le transport des envois de la poste aux lettres envoyés à des fins publicitaires. Deux options appuient déjà la poursuite du développement des possibilités en termes de marketing direct: les services de base et l'accès direct. Dans le dernier cas, le CEP devrait collaborer avec le Bureau international pour gérer, améliorer et promouvoir les informations contenues dans la base de données de l'UPU sur l'accès direct.

b) Organisation et ressources

Il est nécessaire qu'un groupe de travail du CEP chargé du développement des produits poursuive ce projet impliquant les trois actions susmentionnées. Ce groupe devrait mener les travaux, coordonner les enquêtes et les études de marché et élaborer des propositions pour adoption par le CEP. Il devrait bénéficier de l'appui du Bureau international, qui sera responsable des travaux de secrétariat, de la mise en œuvre des décisions, de la coordination et de la communication avec les membres de l'UPU ainsi que de l'élaboration et de la gestion des bases de données et guides.

Les ressources requises pour ce projet comprennent 0,8 poste de catégorie P (0,3 comme Chef de programme et 0,5 comme expert) et 0,2 poste de catégorie G, ce qui correspond à un budget annuel estimé à xx CHF en termes de ressources humaines. Pour la réalisation d'études de marché, le budget se monterait à xx CHF. Le budget total pour ce projet est estimé à xx CHF.

Projet 2 – Développement de services d'expédition et de retour pour appuyer le commerce électronique

a) Actions

Action 1 – Développement d'une série de spécifications de produits intégrée et complète applicable aux services d'envois partants pour appuyer le commerce électronique

Le premier point à examiner devrait être le développement d'une série de spécifications de produits intégrée et complète applicable aux services d'envois partants qui permette de répondre aux besoins des transporteurs et des acheteurs/clients du commerce électronique, puisque ces derniers ne tiennent pas compte des restrictions (limites en termes de poids, de taille et de format énoncées dans le Règlement, absence d'accès universel aux services pouvant faire l'objet d'un suivi grâce aux codes à barres et/ou restrictions émergentes concernant les exigences relatives à la sûreté transfrontalière et aux préavis douaniers électroniques) dans leurs exigences.

Action 2 – Développement d'une série de spécifications de produits intégrée et complète applicable aux services de logistique inverse pour appuyer le marché du commerce électronique

Les besoins des clients et les questions opérationnelles et logistiques sont également liés au développement des services de retour. Le service faisant l'objet d'un examen le plus pertinent actuellement est le service de correspondance commerciale-réponse internationale (CCRI), pour lequel les problèmes ci-après ont été identifiés: limites de poids, absence d'accès universel au service de CCRI pour le retour des marchandises, incapacité quasi générale à traiter les marchandises relatives au CCRI via le réseau de l'UPU dans le respect des exigences liées à la sûreté transfrontalière et aux préavis douaniers électroniques.

Action 3 – Poursuite de l'amélioration de l'actuelle gamme de services de la poste aux lettres appuyant le marché du commerce électronique

1° Amélioration des programmes d'échange des donnée s de scannage existants

Le programme de rémunération supplémentaire pour les envois recommandés, les envois avec valeur déclarée et les envois exprès a été lancé en juillet 2011. A ce jour, 45 pays y participent, et d'autres les rejoindront. Les travaux du prochain cycle viseront notamment à assurer la stabilité des processus de collecte des données, à faire en sorte que les rapports de performance aident les opérateurs à contrôler et à améliorer leurs niveaux de service, à établir des procédures de gouvernance appropriées et à tenir compte

des principes de partage des coûts opérationnels dans le cadre du programme. Des extensions au programme devraient également être envisagées. Ainsi, il conviendrait de déterminer si le programme devrait être obligatoire pour les services inclus, s'il devrait comprendre d'autres types de données de scannage et s'il devrait inclure une évaluation des performances en matière de respect des délais et/ou un système de gestion des réclamations de la clientèle.

2° Mise en œuvre d'un système de réclamations par Internet

La Convention fournit des orientations concernant le traitement manuel de ces réclamations, mais ne prévoit rien au sujet de leur traitement au moyen de systèmes automatisés de réclamations par Internet. Les travaux du prochain cycle viseront notamment à développer la capacité des opérateurs désignés à accéder aux plates-formes du système de réclamations par Internet fonctionnant dans le cadre réglementaire de l'UPU à l'appui des services de la poste aux lettres.

3° Amélioration du service des envois avec avis de réception

Pour le service des envois avec avis de réception, la qualité de service est si faible que de nombreux pays n'utilisent pas le service. Dans les pays qui l'utilisent, les clients font souvent de mauvaises expériences.

Cependant, il existe clairement qu'il existe un besoin dans ce domaine, particulièrement en ce qui concerne le marché du commerce électronique. Des travaux devraient donc être entrepris dans ce domaine afin de déterminer comment introduire une manière plus fiable et rentable de fournir ce service.

b) Organisation et ressources

Le groupe de travail du CEP chargé du développement des produits proposé plus haut devrait également assumer ce projet. Le groupe devrait mener les travaux, coordonner les enquêtes et élaborer des propositions pour adoption par le CEP. Il devrait bénéficier de l'appui du Bureau international, qui sera responsable des travaux de secrétariat, de la mise en œuvre des décisions, de la coordination et de la communication avec les membres de l'UPU, de la gestion des programmes et des groupes d'utilisateurs ainsi que de l'élaboration et de l'actualisation des manuels d'utilisateur.

Les ressources requises pour ce projet comprennent 0,8 poste de catégorie P (0,3 comme Chef de programme et 0,5 comme expert) et 0,1 poste de catégorie G, ce qui correspond à un budget annuel estimé à xx CHF en termes de ressources humaines. S'il s'avérait nécessaire de créer des groupes d'utilisateurs (tels que le Groupe d'utilisateurs «Système de contrôle mondial – Lien avec la qualité de service» pour répondre aux demandes des participants et gérer les relations avec les fournisseurs du système, il faudrait envisager d'adopter le principe qui veut que l'utilisateur paie.

Projet 3 – Gestion et poursuite du développement du système de lien entre les frais terminaux et la qualité de service de l'UPU

a) Actions

Action 1 – Mise en place de procédures efficaces pour répondre aux demandes des participants

Depuis la mise en œuvre des deux systèmes d'évaluation convenus par l'UPU, le Groupe d'utilisateurs «Système de contrôle mondial – Lien avec la qualité de service» a traité un nombre croissant de demandes formulées par les participants et qui devaient faire l'objet d'un examen et d'une décision. Ces actions seront poursuivies au cours du prochain cycle.

Action 2 – Définition des paramètres permettant la validation des résultats en matière de qualité de service utilisés par les opérateurs participants aux fins du lien avec la qualité de service

Comme de nouveaux participants rejoignent le système d'évaluation, il devient de plus en plus nécessaire de définir des paramètres transparents et universellement acceptés pour valider les résultats fournis par les systèmes d'évaluation convenus par l'UPU. Le Groupe d'utilisateurs «Système de contrôle mondial – Lien avec la qualité de service» devrait participer au développement d'outils qui permettront d'évaluer les performances des systèmes par rapport aux principaux indicateurs de performances.

Action 3 – Inciter de nouveaux pays à participer au système d'évaluation

Fournir une formation et le niveau d'assistance technique nécessaire constitue l'une des conditions préalables à la mise en œuvre et au fonctionnement des systèmes d'évaluation dans les nouveaux pays participants.

Action 4 – Amélioration de la gouvernance et du cadre réglementaire concernant le lien entre l'évaluation de la qualité et la rémunération

Il s'agit de veiller à ce que la participation au système de lien avec la qualité de service se déroule conformément aux dispositions des articles RL 215 et RL 216 du Règlement de la poste aux lettres et à ce que les règles et procédures de gouvernance fournissent une plate-forme stable qui permettra aux participants de formuler leurs demandes afin qu'elles fassent l'objet d'un examen, puis d'une décision, de la manière la plus transparente et la plus juste qui soit.

b) *Organisation et ressources*

Conformément à son règlement intérieur, le Groupe d'utilisateurs «Système de contrôle mondial – Lien avec la qualité de service» est le groupe créé par le CEP 2010 pour assumer ce projet. Le groupe d'utilisateurs devrait continuer à mener les travaux, à coordonner les enquêtes et à élaborer des propositions pour adoption par le CEP ou l'Assemblée du groupe d'utilisateurs. Celui-ci bénéficie de l'appui du Bureau international, qui est responsable des travaux de secrétariat, de la mise en œuvre des décisions, de la coordination et de la communication avec les membres de l'UPU et les fournisseurs de systèmes d'évaluation, de la gestion du groupe d'utilisateur ainsi que de l'élaboration et de l'actualisation des manuels d'utilisateur.

Les ressources requises pour ce projet comprennent 0,9 poste de catégorie P (0,4 comme Chef de programme et 0,5 comme expert) et 0,2 poste de catégorie G, ce qui correspond à un budget annuel estimé à xx CHF en termes de ressources humaines.

Travaux futurs

Afin d'assurer la continuité des activités actuelles et le développement des activités futures proposées dans le présent plan d'action, un projet de résolution du Congrès (CEP C 1 2012.1–Doc 12b.Add 1.Annexe 5) a été présenté pour approbation.



25e CONGRÈS

Proposition d'ordre général



CONSEIL D'EXPLOITATION POSTALE

Résolution

Futurs travaux sur le développement de la poste aux lettres et sur la rémunération supplémentaire liée aux performances, normes et objectifs en matière de qualité

Le Congrès,

conscient
du fait que la mission de l'UPU, telle qu'énoncée dans le préambule de sa Constitution, consiste à «stimuler le développement durable de services postaux universels de qualité, efficaces et accessibles, pour faciliter la communication entre les habitants de la planète»,

reconnaissant
que le service postal universel constitue une valeur fondamentale pour l'Union et ses Pays-membres, dont l'objectif est de maintenir le territoire postal unique, comme indiqué à l'article 3 (Service postal universel) de la Convention postale universelle,

sachant
que la fourniture permanente d'un bon service postal de base à tous les endroits du territoire couvert par les Pays-membres de l'Union, à des prix abordables, implique la nécessité de «veiller à ce que la prestation du service universel soit assurée de manière viable, garantissant ainsi sa pérennité», comme indiqué à l'article 3.4 de la Convention, et que les services de la poste aux lettres de base et supplémentaires constituent le fondement même des prestations postales de qualité dans le monde entier,

reconnaissant également
que d'autres secteurs de produits et services couverts par les Actes de l'Union, tels que les colis postaux, les services financiers postaux, les produits et services électroniques et l'EMS, ont bénéficié de l'orientation donnée par un plan d'action général et intégré qui tient compte de tous les aspects de la question de savoir comment l'Union postale universelle et ses différents acteurs peuvent mobiliser des ressources et innover pour garantir le succès des Pays-membres de l'Union dans ces secteurs et favoriser les échanges internationaux et le développement postal,

notant
que le 24e Congrès avait chargé le Conseil d'exploitation postale d'examiner les moyens d'améliorer divers services de la poste aux lettres et de développer un plan d'action intégré et prospectif pour aborder les besoins fondamentaux des habitants de la planète en ce qui concerne la modernisation de ces prestations ainsi que les opportunités et les défis particuliers liés aux services de la poste aux lettres au XXIe siècle,

notant également
qu'un tel plan d'action a été soumis au présent Congrès sous la forme du CONGRÈS–Doc 20.Add 1,

exhorte

le Conseil d'exploitation postale à:

– mettre en œuvre tous les moyens viables pour stimuler le service postal universel pour la poste aux lettres, par le biais d'innovations et d'investissements appropriés dans la modernisation des services de la poste aux lettres de base et supplémentaires, de manière à assurer la pérennité du service postal universel;

– encourager les initiatives visant à effectuer des changements concrets indispensables pour garantir la viabilité des services de la poste aux lettres de base et spéciaux sur les territoires des Pays-membres,

exhorte également

les parties concernés à prendre des mesures énergiques pour investir dans la modernisation des services de la poste aux lettres de base et supplémentaires, l'objectif étant de maintenir la pérennité et la viabilité économique du service postal universel pour la poste aux lettres,

charge

le Conseil d'exploitation postale:

– de prendre des mesures énergiques pour mettre en œuvre, passer en revue et actualiser régulièrement le plan d'action concernant la poste aux lettres sachant qu'il s'agit d'une composante essentielle de la réalisation des buts de la Stratégie postale de Doha;

– de mettre en particulier l'accent sur l'élaboration et la mise en place de services logistiques pour la distribution du courrier partant et pour le retour du courrier arrivant, de manière à réagir à une opportunité majeure dans le secteur du commerce électronique, tout en structurant les futurs travaux pour intégrer l'analyse des besoins du marché ainsi que la conception, la mise en place et la rémunération d'une gamme de services appropriés dans les domaines de la poste aux lettres et des colis postaux en coordination avec la Coopérative EMS;

– de réaliser, autant que possible avant le Congrès de 2016, les initiatives spécifiques identifiées dans le cadre du plan d'action concernant la poste aux lettres;

– d'inclure dans ces initiatives des propositions particulières visant à rationaliser et à simplifier l'éventail des services de la poste aux lettres en fonction des exigences du marché et de prendre en considération la nécessité de concentrer les ressources des Pays-membres sur la prestation d'une gamme de services limitée mais d'excellente qualité;

– de présenter au Congrès de 2016, dans les cas où il n'est pas possible de réaliser des initiatives lors du cycle à venir, des propositions destinées assurer la mise en œuvre des éléments du prochain plan d'action concernant la poste aux lettres pour la période allant de 2018 à 2021,

charge également

le Bureau international:

– de fournir un appui aux travaux assignés au Conseil d'exploitation postale;

– de mettre en œuvre le plan d'action concernant la poste aux lettres pour la période 2014–2017;

– de fournir un appui aux travaux des groupes d'utilisateurs, de traiter les questions liées à la participation aux plans de rémunération en fonction des résultats mis en œuvre à la suite des décisions du Conseil d'exploitation postale ainsi que de promouvoir ces plans de manière à inciter autant que possible les opérateurs désignés des Pays-membres de l'UPU à y prendre part;

– de mettre à jour le manuel d'utilisateur du programme de rémunération supplémentaire pour les services supplémentaires (courrier recommandé, avec valeur déclarée et exprès);

– d'actualiser le Manuel du Groupe d'utilisateur «Système de contrôle mondial – Lien avec la qualité de service»;

– de mettre à jour la base de données et le recueil opérationnel concernant l'accès direct.

Motifs. – Voir CONGRÈS–Doc 20.Add 1.Annexe 3.